

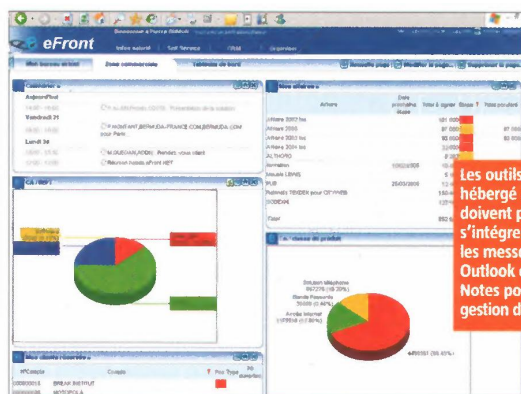


> INTÉGRATION DE DONNÉES

LA GRC HÉBERGÉE, MAIS PAS ISOLÉE

Les possibilités d'intégrer facilement les données issues des solutions de GRC en mode hébergé aux PGI et aux bases de données internes peuvent être un critère de choix important.

Le choix d'une solution de GRC (gestion de la relation client) en mode hébergé peut se révéler une bonne option quand il s'agit de déployer rapidement son application et d'en maîtriser les coûts. L'offre couvre la gestion des forces de vente, l'automatisation des activités de marketing ainsi que le service au client et propose une vue d'ensemble sur les données clients : l'historique des contacts effectués, les commandes passées, les éventuels retards de paiement ou réclamations, etc. Or, ces informations sont aussi, pour certaines, gérées par le progiciel de gestion intégré (PGI) de l'entreprise. L'intégration au système d'information interne peut-elle se trouver compliquée par le choix du mode hébergé ? « *A priori non*, répond Olivier Pochar, PDG de l'hébergeur Boost. *On retrouve les mêmes problématiques d'intégration de données que dans un progiciel de gestion*



Les outils de GRC hébergés (ici, eFront) doivent pouvoir s'intégrer avec les messageries Outlook ou Lotus Notes pour la gestion des contacts.

classique. » A cette différence près qu'il faut établir un canal de communication entre les progiciels installés sur le réseau local et l'application qui se trouve sur le serveur du FAH (fournisseur d'applications hébergées).

Facturation et messagerie

D'abord, l'intégration n'est pas nécessaire pour tous les types de données. Ainsi, l'automatisation

des processus de marketing peut très bien rester indépendante. En revanche, pour la gestion des forces de vente et le service au client, il apparaît souvent nécessaire de faire remonter les informations du PGI. Par exemple, pour savoir si le client est solvable, le commercial a besoin d'informations qui sont gérées par l'outil de comptabilité. Plus classiquement, l'une des autres

briques souvent intégrées au système d'information est la gestion des contacts. Si les offres hébergées de Sage, eFront, Selligent, Salesforce ou Eudoweb proposent une compatibilité avec le client de messagerie Outlook ou Lotus Notes, toutes les solutions n'offrent pas une synchronisation bidirectionnelle et en quasi temps réel entre agendas, courriels ou contacts. D'autres éditeurs, comme Ines, poussent encore plus loin l'intégration en proposant une messagerie unifiée intégrant SMS, messages vocaux, télécopies et courriels.

Une panoplie d'outils d'intégration

En ce qui concerne la synchronisation des données entre la solution hébergée et les bases du client, les plates-formes des FAH proposent désormais des outils qui limitent le travail d'intégration. Encore maintenant, la solution la plus classique pour échanger des données entre le serveur de bases de données du client et celui de l'hébergeur demeure le recours aux fonctions d'import/export de fichiers. Tous les éditeurs FAH les proposent dans leurs offres. Il s'agit en général d'un utilitaire d'import/export qui s'exécute du côté du serveur de bases de données du client. Facile à mettre en œuvre, il demande peu de compétences techniques. Il suffit au départ de paramétrer : adresse des serveurs, fréquence de l'envoi... Ensuite, il gère la connexion et le transport entre le serveur de bases de données de l'hébergeur et celui du client. Seule limite : dans la majorité des cas, cet exécutable ne traite que les fichiers plats (TXT, CSV). Tel est le cas des offres de KDP Informatique, d'E Deal, d'Ines et de Microsoft. « *Ainsi,*

MOTS-CLÉS

SERVICES WEB

Moyen standardisé d'invoquer des applications distantes. Les données échangées sont au format XML et sont transportées à travers le protocole Soap (Simple Object Access Protocol).

API

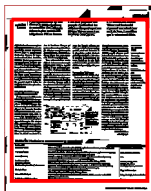
Interface de programmation permettant l'intégration de différents composants système et logiciels.

ODBC

Interface standardisée, définie par Microsoft, permettant d'accéder à des bases de données ayant des formats différents.

JDBC

Interface standardisée d'accès aux bases de données pour les programmes écrits en langage Java.



LES IDÉES À RETENIR

> Les données issues du suivi client et la gestion des forces de vente d'une GRC hébergée doivent le plus souvent être intégrées au PGI en interne.

> Les FAH proposent une panoplie d'outils allant des utilitaires d'import/export aux services Web en passant par les pilotes ODBC/JDBC.

> Le recours aux services Web accroît la sécurité et permet une mise à jour au fil de l'eau, à condition que le volume soit faible.

seules les données non complexes telles qu'un tableau ou des données comptables peuvent être traitées de cette façon », avertit Imad Harfouche, directeur de la production chez E Deal. Toutefois, certains de ces programmes savent également gérer les données XML. C'est le cas chez Salesforce, eFront ou Eudoweb. D'autre part, si ces exécutables conviennent parfaitement pour effectuer des mises à jour régulières de gros volumes de données (mode batch), ils sont moins bien adaptés quand il s'agit de traiter les données de manière plus fine, au fil de l'eau.

Une offre de connecteurs applicatifs assez limitée

C'est pourquoi les éditeurs de solutions GRC hébergées proposent aussi dans leur panoplie des pilotes ODBC/JDBC pour s'interfacer de façon standard avec la plupart des bases de données relationnelles du marché, au travers de requêtes SQL. Avec, là encore, des inconvénients. « Si la base de données évolue, les pilotes risquent de ne plus être compatibles », prévient par exemple Eric Petit, d'Aspaway. Pour Damien Duchateau, directeur général d'Ines, « cela pose surtout des problèmes de sécurité car l'accès à la

base de données est direct, ce qui peut occasionner des goulets d'étranglement si par exemple les requêtes sont mal conçues ». D'où l'absence de ces pilotes chez Ines, Microsoft, Salesforce ou Eudoweb.

Une autre solution est de recourir à des connecteurs spécifiques pour relier le logiciel hébergé à une application précise. C'est ainsi que Salesforce fournit près de 200 connecteurs applicatifs. Avantages de ces derniers : ils sont souvent plus performants au niveau du transport des données, ils sont prêts à l'emploi et ne nécessitent pas de développements supplémentaires. En revanche, si le client souhaite relier sa solution de GRC à plusieurs de ses applications, il devra acquérir autant de connecteurs qu'il a de progiciels, ce qui

peut vite devenir coûteux. Par ailleurs, multiplier les connexions point à point va à l'encontre de la plupart des projets d'urbanisation en entreprise. Côté offre, le nombre de connecteurs est assez limité car le coût de la maintenance d'un grand nombre d'API n'est pas négligeable pour le FAH.

Les services Web pour synchroniser en temps réel

La dernière solution d'intégration de données est de faire appel à la technologie des services Web (ou à du simple transport de XML sur HTTPS), lesquels présentent notamment l'avantage de pouvoir être utilisées indépendamment de l'environnement, qu'il soit Java ou Microsoft, ce qui les rend compatibles avec l'ensemble

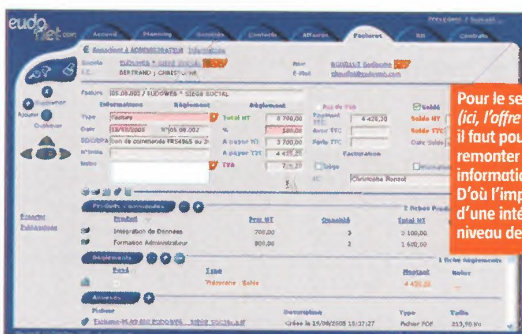
des applications du client. L'autre atout important concerne la sécurité : l'utilisation du protocole HTTPS, crypté, n'impose pas à l'administrateur de laisser transiter du trafic SQL par le pare-feu de l'entreprise, et diminue ainsi les risques d'intrusion. Mais la particularité des services Web est surtout de pouvoir synchroniser les données au fil de l'eau, à condition que les mises à jour ne représentent pas un volume trop important. Un service Web pourra ainsi se déclencher en fonction d'un événement, par exemple l'inscription d'un nouveau client dans la base, et transmettre les nouvelles données à l'application de GRC hébergée. Bon nombre d'éditeurs proposent d'utiliser cette technologie en complément des fonctions import/export, avec d'autant plus de facilité que leur architecture est basée sur les services Web (c'est le cas par exemple de Selligent X@). Pour les volumes très importants, l'entreprise peut envisager les middlewares orientés message, ou les ESB (Enterprise Service Bus). Avec le risque d'augmenter la complexité du projet, mais l'avantage de s'inscrire dans un plan d'urbanisation. ■

SANDRINE CHILOTTI
schilotti@idg.fr

EN SAVOIR PLUS

www.aspforum-france.org
Association pour la promotion des solutions applicatives en ligne.

www.relationclient.net
Communauté des utilisateurs et fournisseurs de solutions informatiques de gestion de la relation client.



Pour le service client (ici, l'offre Eudoweb), il faut pouvoir faire remonter des informations du PGI. D'où l'importance d'une intégration au niveau des données.

LES CAPACITÉS D'INTÉGRATION DES OFFRES DE GRC EN MODE HÉBERGÉ

Solution/FAH

E Deal CRM / E Deal

eFront CRM / eFront

Eudonet / Eudoweb

Ines.SalesForce / Ines

MS CRM 1.2 / Microsoft

Salesforce Enterprise Edition / Salesforce.com

Saleslogix / Sage

Selligent X@ / Selligent

Vente Partner / KDP Informatique

Mode d'intégration

Utilitaire d'import/export de fichiers plats (CSV, TXT), application en services Web, API Soap, pilote JDBC, connecteurs applicatifs pour Exchange et Lotus Notes.

Pilote ODBC, eFront Batch : utilitaire d'import/export de fichiers plats et XML, application en services Web, API Soap, connecteurs applicatifs pour Outlook, Lotus Notes, Sage et SAP.

Kits de connectivité d'import/export de fichiers plats et XML, application en services Web, API Soap, connecteurs applicatifs pour Outlook, Lotus Notes, Exchange et Domino.

Utilitaire d'import/export de fichiers plats, application en services Web, API Soap, API XML.

Utilitaire d'import/export de fichiers plats, API Soap, API XML, connecteur applicatif pour Outlook.

Appforceapi : utilitaire d'import/export de fichiers plats et XML, application en services Web, API Soap, 200 connecteurs applicatifs (Sage, SAP, JD Edwards, Outlook, Lotus Notes...), ETL.

Sage AIS : EAI livré avec les connecteurs pour les applications Sage,

utilitaire d'import/export de fichiers plats, API Soap, API XML.

En option : pilote ODBC, application en services Web, API Soap, API XML, connecteur applicatif SAP, outil de chargement de données.

Utilitaire d'import/export de fichiers plats, pilote ODBC.

Partenaires intégrateurs

Alia Technologies, Axy's Consultant...

Boost, Capgemini, Atos Origin.

DWS.

West-crm, Prologis, Akoba.

Soft2you, Alci, Activoe.

Atos Origin, Adaptcrm, ProActive-IT.

Absys, C2A Informatique.

Unilog, Atos Origin, Business et Decision.

Aspaway.